

# cobra® Anwenderbericht

## Verband der Nordwestdeutschen Textil- und Bekleidungsindustrie e.V.

Der Verband der Nordwestdeutschen Textil- und Bekleidungsindustrie ist Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband für rund 260 Unternehmen der Textil- und Bekleidungsindustrie in Westfalen, Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Bremen und Hamburg. Damit ist er der größte Zusammenschluss in der deutschen Textil- und Bekleidungsindustrie und repräsentiert mehr als ein Viertel der gesamten Branche. Die Rechtsabteilung steht den zugehörigen Unternehmen in Fragen des komplexen Arbeits- und Sozialrechts zur Seite. Für eine professionelle Vertretung der Interessen entschied sich der Verband für den Einsatz von cobra CRM PRO.

Nachdem bereits seit 2010 im Verband cobra CRM PLUS für die Mitgliederverwaltung eingesetzt wurde, wurde der betreuende cobra Solution Partner IT<sup>2</sup> gebeten, auch eine Lösung für die Verfahrensverwaltung auszuarbeiten. Nach intensiven Gesprächen einigte man sich auf ein Upgrade auf cobra CRM PRO, das den komplexen Anforderungen der Rechtsabteilung gewachsen war, sowie die intensive Schulung der Mitarbeiter. Während der gesamten Planungs- und Einführungsphase wurden diese ständig einbezogen, um sicherzustellen, dass die tatsächlichen Abläufe zufriedenstellend abgebildet würden. „Wir waren begeistert, wie schnell sich Änderungen einarbeiten ließen“, erinnern sich Anke Herbst und Susanne Cooper, die die Einführung des Projektes federführend begleitet haben.

### Freude an neuen Möglichkeiten

Für die Mitarbeiter brachte die Telefonie direkt aus cobra heraus eine erhebliche Erleichterung. Denn nun ist es nicht mehr nötig, eine Nummer einzutippen, ein Klick genügt, um die gewünschte Person anzurufen.

Umgekehrt erhält man bei jedem eingehenden Anruf sofort die Informationen über den Anrufer auf dem Bildschirm.

Neben dem Adressdatensatz ist auch die Kontakthistorie zu sehen, die Aufschluss darüber gibt, worüber bereits gesprochen wurde. Aber auch verpasste Anrufe werden in cobra angezeigt, so dass man die entsprechende Person problemlos zurückrufen kann. Für jedes getätigte Telefonat wird auf Wunsch ein Eintrag in der Kontakthistorie erzeugt, so dass andere Mitarbeiter auf einen Blick sehen können, worüber gesprochen wurde.

Auch über geplante Termine und Aufgaben ist man dank cobra schneller und einfacher informiert. Statt jeweils nur in Fristenbüchern bzw. –listen nachzusehen, wann etwas fertig sein muss, erinnert das CRM-System die Mitarbeiter automatisch an verschiedene Fristen. Außergewöhnliche wie gerichtliche Verfahren inklusive der Vor- und Nachbesprechungen lassen sich darüber ebenfalls problemlos planen. Eventuelle Überschneidungen sind sofort sichtbar und können somit vermieden werden. Eine direkte Verknüpfung mit dem Adressdatensatz erleichtert den Zugriff auf beteiligte Parteien.



„Wir hoffen, dass weitere Bereiche des Verbandes bald mit cobra arbeiten können. So haben wir mehr Zeit für unsere eigentlichen Aufgaben und versinken nicht in Ablagetätigkeiten“

**Sabine Jung-Ender und Susanne Cooper**  
Assistentinnen  
Verband Nordwestdeutsche Textil- und Bekleidungsindustrie

### Im Überblick:

Die Stiftung Kinderhilfe Sternschnuppe ist eine schweizweit tätige Non-Profit-Organisation. Die Teams in den Geschäftsstellen Zürich und Lausanne arbeiten unter der Aufsicht des ehrenamtlich tätigen Stiftungsrats. Dabei werden sie auch noch von zahlreichen freiwilligen "Wunschbegleitenden" unterstützt.

### Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO

### Anzahl Anwender:

- 17

### Nutzung:

- Kontaktmanagement
- Verfahrensverwaltung

### Betreuender cobra Partner:





Eine rege Nutzung finden auch der Serienbrief- und Serien-E-Mail-Assistent. Neben Rundschreiben über aktuelle Entwicklungen in der Rechtsprechung wird auch regelmäßig ein Newsletter an Abonnenten verschickt. Brief und E-Mail lassen sich mit wenigen Klicks im gewünschten Design erstellen und personalisiert verschicken. Die Suche der entsprechenden Adressen erfolgt über die Recherche. Sie erlaubt es, gezielt all jene Datensätze zu finden, für die der Newsletter oder das Rundschreiben bestimmt sind- mit wenig Aufwand erhält man ein verlässliches Ergebnis.

### Ein echtes Highlight

Der eigentliche Clou ist allerdings die Verfahrensdatenbank. Die papierlastige Arbeit einer Rechtsabteilung wurde so geordnet und effizienter gestaltet. Bei der Verfahrensdatenbank handelt es sich um eine Zusatztablette in cobra, die stückweise gefüllt wird. Für jeden Fall wird ein eigenes Aktenzeichen erstellt, unter dem im Laufe des Verfahrens die entsprechenden Unterlagen einfach und schnell abgelegt werden können. Auch die Art des Verfahrens, Termine und alle Beteiligten können mit einem Fall verknüpft werden.

Die Verwaltung der verschiedenen Personengruppen, wie z.B. der Kläger, dessen Rechtsvertretung und die Gegenpartei, ist dabei besonders komplex. Schließlich müssen sie entsprechend gekennzeichnet sein, damit jeder Mitarbeiter auf einen Blick die Übersicht gewinnt.

Daneben verlangte auch die Ausgabe von Dokumenten einiges an Zusatzarbeit für den cobra Partner. Denn für die Rechtsabteilung ist es notwendig, dass ein Dokument an mehrere Personen gleichermaßen adressiert werden kann. Dies ist insbesondere in laufenden Verfahren wichtig, um alle Parteien umfassend über das Voranschreiten oder neue Erkenntnisse zu informieren.

Für die Auswertung der Arbeit ist das Statistik-Modul in cobra unabdingbar. Darüber lässt sich abbilden, wer, wann, für wen mit welchem Aufwand und Erfolg tätig geworden ist. Auch der Status sämtlicher laufender und erledigter Vorgänge ist sekundenschnell abrufbar. Dies ist wichtig, um gegenüber Mitgliedern und der Geschäftsführung Rechenschaft über die Arbeit abzulegen. „Dank cobra können wir so z.B. ohne großen Aufwand nachweisen, welche Verfahren wir für die jeweiligen Mitgliedsfirmen betreut haben“, erklärt Sabine Jung-Ender, Assistentin der Abteilung Arbeits- und Sozialrecht.

## Viele Vorteile gestalten die Arbeit angenehmer

Die digitale Verfahrensdatenbank weist mehrere Vorteile gegenüber der klassischen Vorgehensweise einer Rechtsabteilung oder Kanzlei auf. Nicht nur, dass Dokumente, die versehentlich in einem anderen Fall abgelegt wurden, in cobra einfach wiedergefunden werden können. Auch getätigte Veränderungen sind sofort in der Datenbank ersichtlich, dadurch sind alle Mitarbeiter umgehend informiert. So lassen sich die ggf. beteiligten Kollegen schnell und umfassend auf den neuesten Stand bringen, ohne erst die Akten holen oder danach fragen zu müssen.

## Weitere Vorgänge in Planung

Für die Zukunft plant der Verband, die Mitgliederabrechnung ebenfalls vollständig über cobra abzuwickeln, um auch in diesem Bereich deutlich an Effizienz zu gewinnen. „Wir hoffen, dass weitere Bereiche des Verbandes bald mit cobra arbeiten können. So haben wir mehr Zeit für unsere eigentlichen Aufgaben und versinken nicht in Ablagetätigkeiten“, freuen sich die Mitarbeiter im „Innendienst“

## cobra erfolgreich im Einsatz bei:



**Verband der Nordwestdeutschen  
Textil- und Bekleidungsindustrie e.V.**  
[www.textil-bekleidung.de](http://www.textil-bekleidung.de)